



V E R E I N  
 Friedstraße 23, A-1210 Wien  
 Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20  
 office@bildungsmanagement.at  
 http://www.bildungsmanagement.at



## Masterlehrgang „SUPERVISION, COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Abschluss im Juni 2008

### Supervision als Unterstützung in der Krisenarbeit

Sylvia Reßl

sylvia.ressl@gmx.at

**Diese Arbeit ist durch die Autorin gesperrt.**

#### Zusammenfassung:

Ziel dieser Master-Thesis ist es, den Standard Supervision in den Wiener Krisenzentren näher zu beleuchten. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Frage, wie Supervision im spannungsgeladenen Feld der Krisenarbeit die MitarbeiterInnen zu stärken und zu unterstützen vermag, inwieweit Supervision Akzeptanz erfährt und wie der verpflichtende Standard Supervision im Krisenzentrum von den SozialpädagogInnen aufgenommen wird.

Ziel war es außerdem zu untersuchen, ob und welche Auswirkungen Supervision auf die Qualität der sozialpädagogischen Arbeit in den Wiener Krisenzentren hat, wie sich Supervision auf die Fallarbeit auswirkt und wo auch die Grenzen der Supervision erkennbar werden.

Die Arbeit basiert auf einem theoretischen Teil, in dem Inhalte und Schwerpunkte der sozialpädagogischen Arbeit im Krisenzentrum erläutert und die institutionellen Vorgaben beschrieben werden. Anforderungs- und Tätigkeitsprofile für die MitarbeiterInnen werden ebenfalls ausführlich dargestellt, um die Voraussetzungen zu beschreiben, die eine Arbeit im Krisenzentrum erst möglich machen und weiters einen Einblick in das vielschichtige Arbeitsfeld des Krisenzentrums geben. Der theoretische Teil der Arbeit wird abgerundet über die Begriffsdefinition von Supervision und die genaue Beschreibung dieser Art von Beratung bis hin zur Entstehungsgeschichte von Supervision. Im empirischen Teil der Arbeit wurde eine quantitative Untersuchung mittels Fragebögen in allen Wiener Krisenzentren durchgeführt.

Das Ergebnis der Untersuchung zeigt, dass Supervision einen hohen Stellenwert bei den SozialpädagogInnen der Wiener Krisenzentren hat und auch als verpflichtender Standard akzeptiert ist. Der höchste Effekt von Supervision ist laut Untersuchung in der Fallarbeit zu erzielen. Die Schlussfolgerungen samt Ausblick am Ende der Arbeit beziehen sich auf mögliche Grenzen der Supervision und weitere Forschungsnotwendigkeiten.

#### Abstract:

The aim of this master thesis is to examine the standard supervision of the Viennese crisis centres. This thesis concentrates on the question, how supervision may enforce and support the base workers in the high-tensioned field of crisis work, how far supervision is accepted and how the binding standard supervision in crisis centres is recognized by social education workers.

Furthermore, it was the aim to investigate if supervision has an effect and if so, which effect it has on the quality of the social pedagogical work in the Viennese crisis centres, how supervision affects the case works, and where also the limits of supervision become visible. The work bases on a theoretical part, in which the contents and focuses of the social pedagogical work in crisis centres are explained and the institutional guidelines are described. Requirement and job profiles for the staff are also explicitly explained, to describe the prerequisites, which only make the work in crisis centres possible and further provide an insight into the complex field of activity of the crisis centre. The theoretical part of this thesis is rounded off by the definition of the term "supervision" and the detailed description of such kind of consulting up to the evolutionary history of supervision. In the empirical part of the work a quantitative survey using standardized questionnaires was made in all Viennese crisis centres.

The outcome of the analysis shows, that supervision is highly important to the social education workers of the Viennese crisis centres and that it is also accepted as binding standard. According to the analysis, the best effect of Supervision is achievable in case work.

The conclusions including the future prospects at the end of this thesis refer to possible limits of supervision and further research necessities.